Politique de garantie pour les téléviseurs, moniteurs, téléphones, projecteurs, produits audio, produits vidéo, télécopieurs, dictaphones et accessoires de mobilité pour automobile Philips

Produits achetés en France

Cher Client,
Les produits Philips sont conçus et fabriqués selon les normes les plus élevées et offrent d'excellentes performances, ainsi qu'une simplicité d'utilisation et d'installation. En cas de difficulté lors de l'utilisation de votre produit, nous vous conseillons de consulter au préalable le manuel d'utilisation ou les informations disponibles dans la section consacrée à l'assistance sur ce site Web. Vous y trouverez (selon le type de produit) un manuel d'utilisation téléchargeable, les questions fréquemment posées et un forum d'assistance.

Si votre produit tombe en panne, Philips prendra en charge sa réparation gratuitement si vous nous informez de la défaillance pendant la période de garantie et à condition que le produit ait été utilisé conformément au manuel (dans un environnement adéquat, par exemple). Pour certaines catégories de produits, il est possible qu'une entreprise partenaire de Philips se porte garante du produit ; veuillez consulter la documentation fournie avec votre produit.

Si vous faites réparer votre produit en France alors que l'achat a été effectué à l'étranger, Philips mettra tout en œuvre pour que votre produit soit réparé selon les conditions de garantie du pays où le produit a été acheté.

Ce document s'applique uniquement aux produits de grande consommation. Les produits professionnels sont soumis aux conditions de garantie du contrat de vente ou d'achat.

Conditions de garantie

La période de garantie débute à la date d'achat, telle que mentionnée sur votre preuve d'achat, et expire à l'issue de la période indiquée dans la section « Période de garantie » ci-dessous. Si votre appareil nécessite une réparation mais que vous avez perdu votre facture d'achat ou que le revendeur est inconnu de Philips (un site d'enchères en ligne, par exemple), la période de garantie débutera trois mois après la date de fabrication indiquée sur le produit ou sera déterminée à partir du numéro de série. Si vous voulez faire réparer un produit sans date de fabrication ni numéro de série, une facture d'achat valide vous sera demandée.

Si la réparation du produit s'avère impossible ou qu'elle n'est pas viable commercialement, Philips le remplacera par un produit neuf ou reconditionné présentant les mêmes fonctionnalités. Après une réparation, une mise à niveau du micrologiciel ou un remplacement, la période de garantie court de nouveau à partir de la date d'achat initiale

Exclusions

La garantie ne couvre ni les dommages accessoires (y compris, mais de manière non exhaustive, la perte de données ou le manque à gagner), ni l'indemnisation pour des actions de votre propre chef, telles que l'entretien régulier, l'installation de mises à niveau du micrologiciel ou la sauvegarde/restauration de données.

La garantie exclut les cas suivants ou ne s'applique pas si :

- La facture d'achat a été modifiée ou est devenue illisible.
- La référence du modèle, le numéro de série ou la date de fabrication indiqués sur le produit ont été modifiés ou retirés, ou s'ils sont devenus illisibles.
- Les réparations ou les modifications du produit ont été effectuées par une société de réparation ou une personne non autorisée.
- La défaillance résulte d'une utilisation excessive dans des conditions différentes de celles pour lesquelles le produit a été fabriqué.
- La défaillance est due à l'abus d'utilisation du produit ou à des conditions environnementales non conformes au manuel d'utilisation du produit.
- La défaillance est inhérente à la connexion de périphériques, d'équipements ou d'accessoires supplémentaires non recommandés par le manuel d'utilisation.
- L'unité a été notamment endommagée par des animaux, la foudre, une tension anormale, un incendie, une catastrophe naturelle, un accident de transport ou un contact avec de l'eau (à moins que le manuel d'utilisation précise expressément que le produit peut être rincé), sans que cette liste ne soit exhaustive.
- Le produit subit une usure normale ou ses consommables doivent être remplacés (sacs pour aspirateur ou cartouches filtrantes, par exemple)
- Le produit ne fonctionne pas correctement car il n'a pas été initialement conçu, fabriqué ou approuvé pour une utilisation dans le pays où vous l'utilisez, ce qui peut être le cas si vous avez acheté le produit à l'étranger.
- Le produit ne fonctionne pas correctement du fait de problèmes d'accès ou de connexion auprès de fournisseurs de services, tels que les interruptions de réseaux (câble TV, satellite ou Internet, par exemple), une défaillance provenant de la ligne de l'abonné ou du correspondant, une défaillance du réseau local (câblage, serveur de fichiers, ligne de l'utilisateur) et les problèmes présents sur les réseaux de transmission (interférence, brouillage, défaillance ou réseau de mauvaise qualité).

Besoin d'aide ?

Afin d'éviter les désagréments, nous vous recommandons de lire attentivement le manuel d'utilisation et/ou de consulter la section consacrée à l'assistance sur ce site Web avant de contacter votre revendeur ou Philips. Pour obtenir une assistance pendant la période de garantie, contactez le service consommateur via l'un des moyens indiqués sur ce site Internet. Lorsque votre produit n'est plus sous garantie, vous pouvez dans certains pays contacter directement le Centre Service Agréé autorisé le plus proche. S'ils existent, vous trouverez leurs adresses sur ce site.

Afin de bénéficier d'une aide efficace lorsque vous contactez Philips ou ses partenaires agréés, munissez-vous des éléments suivants :

- Le type de produit ou sa référence (parfois appelée identifiant du modèle)
- La preuve d'achat (facture ou ticket de caisse d'origine) indiquant la date d'achat, le nom du revendeur, la référence du produit, et
- Le numéro de série ou la date de fabrication indiqués sur le produit

La référence, le numéro de série ou la date de fabrication (le cas échéant) se trouvent dans le compartiment à batterie ou à l'arrière/sous le produit.

Période de garantie

La période de garantie en France pour les catégories de produits mentionnées dans l'en-tête du présent document est de 12 mois, sauf pour les catégories de produits suivantes :

Catégorie de produit	Période de garantie
Téléviseur	24 mois
Gammes d'écran LCD C, E, V, T, X et G	24 mois
Gammes d'écran LCD B, S, P	36 mois
Téléphones sans fil	24 mois
Téléphones VoIP	24 mois
Projecteurs	24 mois
Dictaphones	24 mois